


SOP PELAYANAN

TIMKER 5 - Tim Kerja Layanan Publik dan Zona Integritas

**Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Lhokseumawe
Tahun 2025**

**Direktorat Jenderal Penanggulangan Penyakit
Kementerian Kesehatan
BKK Lhokseumawe**


 Jalan Pelabuhan Lama No. 1A
Lhoskeumawe 24351

 (0645) 43154

 <https://www.bkklhoksuemawe.com>



DAFTAR ISI SOP PELAYANAN TIMKER 5

1. SOP Pengaduan Dan Penanganan Laporan Masyarakat
 2. SOP WHISTLE BLOWING SYSTEM (WBS)
 3. SOP Penanganan Benturan Kepentingan Pengedalian Intern Pemerintah (SPIP)
 4. SOP Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG)
- 



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PENANGGULANGAN
PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II
LHOKSEUMAWE**

No SOP :
Tgl. Pembuatan : 11 Agustus
Tgl. Revisi : 27 Oktober 2025
Tgl. Efektif :
Disahkan oleh

Kepala Balai

Sajit Bahri, SKM, M.Kes
NIP 196802201991031003

Nama SOP : Pengaduan Dan Penanganan Laporan Masyarakat

Dasar Hukum :

1. UU RI Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme
2. UU RI nomor 31 tahun 1999 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi
3. UU RI nomor 30 tahun 2002 tentang komisi pemberantasan tindak pidana korupsi
4. UU RI nomor 13 tahun 2006 tentang perlindungan saksi dan korban
5. UU RI nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
6. PP RI nomor 53 tahun 2010 tentang peraturan disipilin pegawai negeri sipil
7. Permenkes RI Nomor 33/MENKES/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja KKP
8. Permenpan RI Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah
9. Permenkes RI nomor 64 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja kementerian kesehatan RI

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami peraturan perundang-undangan mengenai pengaduan masyarakat
2. Mampu menggunakan komputer
3. Rajin, cekatan, dan teliti
4. Mampu dalam pemecahan masalah

Keterkaitan :

1. SOP penyalaksanaan surat masuk
2. SOP penyenggaraan rapat
3. SOP penatalaksanaan arsip

Peralatan/Perlengkapan :

1. Peraturan/pedoman/standar dalam penyusunan kebijakan
2. Komputer dan alat tulis kantor
3. Seperangkat komputer dilengkapi dengan program
4. Peraturan dan pedoman tentang penyusunan program di instansi pemerintah











Peringatan :

Bila SOP ini tidak disusun, maka pengaduan masyarakat (Dumas) dapat dilaksanakan dengan aman dan terpercaya

Pencatatan dan Pendataan :

Semua dokumen harus terdokumentasi dengan baik (hardcopy dan softcopy)

PROSEDUR PENGADUAN DAN PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT

No.	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana						Mutu Baku			
		PELAPOR	ADMINISTRATOR	TIM PENELAHAH	INSPEKTORAT JENDERAL	KASUBAG ADUM	KEPALA KANTOR	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Masyarakat mengirimkan/menyampaikan informasi/pengaduan bisa melalui WEB, SMS center atau kotak saran							Pengaduan dan data dukung	5 mnt	bukti pengaduan	
2	Administrator menerima dan mencata pengaduan yang diterima dalam agenda pengaduan dan meneruskan data pengaduan kepada kasubag ADUM							bukti pengaduan	15 mnt	data base pengaduan	
3	Memeriksa berkas usulan pengangkatan pertama dalam jabfung dan membuat surat usulan mohon persetujuan pengangkatan pertama dalam jabfung							database pengaduan	15 mnt	surat pengaduan, data dukung dan lembar disposisi	
4	Mempelajari pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti dengan membuat disposisi kepada tim pengaduan masyarkat untuk menindaklanjuti dan disampaikan kepada kasubag ADUM							surat pengaduan, data dukung dan lembar disposisi	20 mnt	surat pengaduan yang sudah didisposisi	
5	Menugaskan tim pengaduan masyarakat atas pengaduan yang telah di disposisi oleh kepala kantor untuk ditelaah							surat pengaduan yang sudah didisposisi	15 mnt	surat pengaduan yang sudah didisposisi	
6	Menelaah pengaduan, mengidentifikasi permasalahan, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan							surat pengaduan yang sudah didisposisi	120 mnt	hasil penelaahan pengaduan	
7	Menentukan hasil telaah apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan							hasil penelaahan pengaduan	120 mnt	hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi	
8	Meneruskan kepada Inspektorat Jenderal atas pengaduan berkadar pengawasan			T				hasil penelaahan pengaduan yang berkadar pengawasan	15 mnt	bukti pengiriman	
9	Melakukan klarifikasi atas pengaduan tidak berkadar pengawasan serta membuat balasan apabila terdapat alamat yang jelas							hasil penelaahan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan	30 mnt	bukti klarifikasi atau balasan pengaduan	
10	Mengarsipkan berkas penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi jenis masalah serta urutan waktu pengaduan							surat pengaduan, data dukung dan lembar disposisi, hasil penelaahan pengaduan, bukti pengiriman dan balasan pengaduan	5 mnt	file arsip	



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PENANGGULANGAN
PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II
LHOKSEUMAWE**

No SOP :
Tgl. Pembuatan : 3 Januari 2023
Tgl. Revisi : 27 Oktober 2025
Tgl. Efektif :
Disahkan oleh

Kepala Balai

Saiful Bahri, SKM, M.Kes
NIP 196802201991031003

Nama SOP : WHISTLE BLOWING SYSTEM (WBS)

Dasar Hukum :

1. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik) Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995
2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan
3. Permenkes RI No. 29 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penanganan Pelaporan Pelanggaran (Whistle Blowing System)

Kualifikasi Pelaksana :

1. Meningkatnya kepatuhan pelaporan adanya tindak korupsi
2. Menurunnya angka korupsi di lingkungan kerja
3. Meningkatnya kesadaran tentang bahaya tindakan korupsi

Keterkaitan :

Sistem ini memberikan kesempatan kepada masyarakat pengawas Kementerian Kesehatan yang mengetahui atau memiliki informasi/ bukti-bukti tentang perbuatan tindak pidana korupsi pejabat dan atau pegawai di lingkungan kerjanya untuk mengungkapkan penyimpangan tersebut tanpa merasa khawatir kerahasiaannya diketahui orang lain.

Peralatan/Perlengkapan :

1. Alat tulis kantor
2. Komputer
3. Printer
4. Scanner
5. Jaringan internet

Peringatan :

Jika kerahasiaan laporan dan identitas pelapor tidak terjaga, maka dapat menghambat efektivitas penanganan pengaduan melalui Whistle Blowing System (WBS).

Pencatatan dan Pendataan :

Semua dokumen harus terdokumentasi dengan baik (soft copy dan Hard copy)

SOP WBS

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Ket
		Pemohon	Operator WBS	Ijen Kemenkes	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pejabat/ pegawai yang melihat atau mengetahui adanya dugaan Tindak Pidana Korupsi wajib melaporkan kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan RI dan/ atau Unit Kerja yang ditunjuk.				Dokumen Laporan	30	Laporan dugaan korupsi	
2	Pelaporan dilaporkan secara langsung disertai dengan Bukti Permulaan melalui WBS secara Online.				Laporan dugaan korupsi	30	Laporan WBS	
3	Pelaporan ditujukan langsung ke Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan RI.				Laporan WBS	30	Laporan WBS diterima	
4	Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan RI bertindak sebagai unit kerja yang menerima, mengelola dan menindaklanjuti laporan pelanggaran sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku				Laporan WBS diterima	180	Laporan WBS diindaklanjuti	



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PENANGGULANGAN
PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II
LHOKSEUMAWE**

No SOP :
Tgl. Pembuatan : Januari 2024
Tgl. Revisi : 27 Oktober 2025
Tgl. Efektif :
Disahkan oleh



**Nama SOP : Penanganan Benturan Kepentingan
Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)**

Dasar Hukum :

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
2. Permenpan No.52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembanungan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah
3. Permenkes no. 24 Tahun 2019 tentang Pedoman Penanganan Konflik Kepentingan di lingkungan Kementerian Kesehatan.
4. Permenkes no 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekearantinaan Kesehatan.

Kualifikasi Pelaksana :

1. Mengingat kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan Negara oleh masing – masing instansi pemerintah
2. Meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan Negara pada masing – masing instansi pemerintah
3. Meningkatkan status opini BPK terhadap pengelolaan keuangan Negara pada masing – masing instansi pemerintah dan
4. Menurunkan tingkat penyalahgunaan wewenang pada masing– masing instansi pemerintah

Keterkaitan :

Instansi Pemerintah baik pimpinan dan jajaran mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik

Peralatan/Perlengkapan :



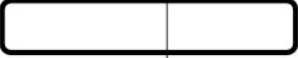

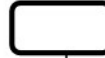
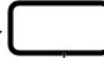
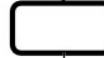

1. Komputer/Laptop
2. Printer
3. Scanner

Peringatan :

Jika SOP ini tidak dilaksanakan mengakibatkan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam hal benturan kepentingan tidak ditindak lanjuti secara efektif dan efisien

Pencatatan dan Pendataan :

Benturan Kepentingan adalah situasi dimana pegawai BKK Kelas II Lhokseumawe memiliki atau patut diduga memiliki kepentingan pribadi terhadap penggunaan wewenang sehingga dapat mempengaruhi kualitas keputusan atau tindakannya

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Kepala Kantor	Kasubag Adum	Tim Dumas/WBS	Tim Beting	Kelengkapan	Waktu (Menit)	Output	Ket
1	Memberikan Instruksi kepada Kasubag Adum untuk melakukan koordinasi penanganan Benturan Kepentingan					Lembar disposisi, pupen, map	5	disposisai	
2	Melakukan koordinasi dengan pejabat pemangku kepentingan, mengenai laporan potensi benturan kepentingan					Buku notulen, pulpen	10	Laporan	
3	Menyampaikan laporan dan melakukan analisa terhadap laporan dugaan adanya benturan kepentingan atau surat pernyataan potensi benturan kepentingan					ATK	30	Laporan analisis	
4	Melaporkan hasil analisa terhadap laporan adanya dugaan benturan kepentingan					ATK	15	Rencana tindak lanjut	
5	Melakukan pemeriksaan keberadaan laporan dugaan adanya benturan kepentingan					ATK	Max 2 hari	Laporan tindak lanjut	
6	Melakukan penanganan/tindak lanjut atau penghentian atas benturan kepentingan yang terbukti atau tidak lengkap sesuai aturan					ATK	35	Laporan	
7	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan keputusan penanganan benturan kepentingan					ATK	15	Laporan Monev	
8	Mengarsipkan laporan penanganan benturan kepentingan					ATK	15	Berkas	

SOP PENANGANAN BENTURAN KEPENTINGAN

Keterangan Simbol :

 = Kegiatan Mulai

 = Kegiatan Berakhir

 = Arah Kegiatan



KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PENANGGULANGAN PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II
LHOKSEUMAWE

No SOP :

Tgl. Revisi : 27 Oktober 2025

Tgl. Efektif :

Disahkan oleh


 Kepala Balai
 Saiful Bahri, SKM, M.Kes
 NIP
 196802201991031003

Nama SOP : Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG)

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
2. Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
3. Permenpan No. 52 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Kesehatan

Kualifikasi Pelaksana :

1. Meningkatnya kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan negara oleh masing- masing instansi pemerintah;
2. Meningkatnya efektivitas pengelolaan keuangan negara pada masing-masing instansi pemerintah;
3. Meningkatnya status opini BPK terhadap pengelolaan keuangan negara pada masing-masing instansi pemerintah; dan
4. Menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang pada masing-masing instansi pemerintah

Keterkaitan :

Instansi pemerintah baik pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik












Peralatan/Perlengkapan :

1. Komputer/Laptop
2. Printer
3. Scanner

Peringatan :

Pencatatan dan Pendataan :

Unit Pengendalian Gratifikasi diharapkan dapat meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN pada masing-masing instansi pemerintah

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			
		Aparatur PNS / Pelapor	UPG Unit Pelaksana Teknis	UPG Unit Utama	UPG Kemenkes	KPK	BANK	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1.	Menerima pelaporan gratifikasi dari aparaturnya Kementerian Kesehatan di lingkungan kerjanya.							Bukti pelaporan	10 Menit	Form laporan gratifikasi	
2.	Mengisi Laporan gratifikasi dan melakukan konfirmasi langsung atas laporan gratifikasi kepada pelapor yang terkait dengan kejadian penerimaan/pemberian gratifikasi.							Form Laporan KPK	20 Menit	Form laporan gratifikasi sudah diisi dan di ttd	
3.	Menyampaikan laporan gratifikasi yang diterima disertai data/dokumen kepada Tim UPG Unit Utama, Kementerian Kesehatan dan KPK							Form Laporan KPK dan Bukti gratifikasi	20 Menit	Soft file Form Laporan KPK dan Bukti gratifikasi	
4.	Memverifikasi pelaporan dan Penetapan Gratifikasi oleh KPK dalam bentuk berita acara dan sk penetapan pelaporan gratifikasi.							Soft file Form Laporan KPK dan Bukti gratifikasi	5 hari	Soft file Form Laporan KPK dan Bukti gratifikasi diterima	
5.	Menindaklanjuti rekomendasi dari UPG Kementerian Kesehatan atau Komisi Pemberantasan Korupsi dalam penanganan dan pemanfaatan gratifikasi.							Soft file Form Laporan KPK dan Bukti gratifikasi diterima	5 hari	Print Out Form BA Penetapan KPK	
6.	Menerima BA dan penetapan pelaporan gratifikasi dari KPK.							Draft BA Penetapan dari KPK	10 Menit	Print Out Form BA Penetapan KPK	
7.	Menyetorkan ke negara untuk pelaporan yang menjadi milik negara dan mengarsipkan bukti setor.							Form BA Penetapan KPK di ttd	30 Menit	Bukti Setor ke Negara	
8.	Memantau tindak lanjut atas rekomendasi dan pemanfaatan gratifikasi yang diberikan oleh Ketua UPG Kementerian Kesehatan atau Komisi Pemberantasan Korupsi.							Bukti Setor ke Negara	10 Menit	Soft File Bukti Setor Ke Negara	
9.	Melaporkan hasil penanganan pelaporan gratifikasi di lingkungan kerjanya kepada Ketua UPG Kementerian Kesehatan / KPK.							Soft File BA dan Bukti Setor Ke Negara	10 Menit	Soft File kirim BA dan Bukti Setor Ke Negara	
10.	Melaporkan rekapitulasi setiap laporan gratifikasi yang diterima disertai data/dokumen kepada Tim UPG Kementerian Kesehatan.							Soft File Form Laporan KPK, BA dan Bukti Setor Ke Negara	60 Menit	Dokumen Pelaporan	



